

Sanitär-Notfall: So finden Sie einen seriösen Handwerker

Der Abfluss ist verstopft, ein Rohr hat ein Leck, Wasser auf dem Küchenboden. Bei einem Sanitärnotfall muss es schnell gehen. Wer dann auf den erst besten Link im Internet klickt, landet unter Umständen bei unseriösen Geschäftemachern. «Kassensturz» gibt Tipps:

Beachten Sie folgende Tipps vor dem Bestellen eines Handwerkers:

- Um für den Notfall gewappnet zu sein, lohnt es sich für Mieter, bei der Verwaltung eine Liste mit Kontaktnummern und Adressen zu besorgen.
- Mieter sollten bei einem Notfall zuerst bei Ihrer Verwaltung nachfragen, wenn diese erreichbar ist.
- Den Hauswart fragen. Hauswarte können unter Umständen selbst Nothilfe leisten oder verfügen über gute Kontakte.
- Gut überlegen, ob der Schaden sofort behoben werden muss. Denn auch seriöse Handwerker verlangen bei einem Notfall zu Rand-, und Nachtzeiten oder am Wochenende Zuschläge.

So finden Sie den richtigen Handwerker:

- Nicht auf das erstbeste Inserat oder das oberste Suchresultat im Internet reagieren. Viele Dienste erkaufen sich diesen guten Platz. Auch wenn es schnell gehen muss sollte man prüfen, ob der Anbieter seriös ist.
- Einen Handwerker in der Nähe suchen, vor allem wenn es schnell gehen muss. Hat der Anbieter eine Geschäftsadresse in der Region? Auf der Homepage auf das Impressum klicken.
- Vorsicht bei Callcentern, die 0800er- oder 0900er-Nummern verwenden: In der Regel verwenden lokale Handwerker keine solchen Nummern.
- Auf Transparenz achten: Sind Preise, Wegpauschalen, Zuschläge schon online angegeben? Wenn nicht, unbedingt beim ersten Kontakt danach fragen.
- Branchen-Listen helfen bei der Auswahl. Der Haustechnik-Verband Suissetec bietet eine [Liste mit Handwerkern](#). Je nach Region gibt es Notfall-Listen, z.B. [Suissetec Nordostschweiz](#).
- Das lokale Gewerbe organisiert häufig einen Pikett-Dienst, wie etwa die Sanitäre in der [Stadt Bern](#). Manche Sanitäre sprechen Notfall-Nummern auf Band. Ein Anruf lohnt sich also auch ausserhalb der Bürozeiten.

Handwerker am Werk: Das sind Ihre Rechte

- Arbeiten von Handwerkern unterstehen rechtlich den Bestimmungen über den Werkvertrag.
- Eine für Konsumenten wichtige Bestimmung ist das Recht auf unentgeltliche Nachbesserung, sollte die Arbeit nicht tadellos sein. Zeigt auch eine Nachbesserung kein zufriedenstellendes Resultat, kann der Kunde entweder eine weitere Nachbesserung verlangen, einen Minderwert oder vom Vertrags zurücktreten und sein Geld zurückverlangen. Dies ist jedoch nur möglich, wenn der Mangel absolut unzumutbar ist und die Entfernung des mangelhaften Teils nicht mit unverhältnismässigem Aufwand für den Handwerker verbunden ist.

Die Rechtslage bei Arbeitsrapporten oder zu hohen Rechnungen erfahren Sie auf unserem Merkblatt «Überhöhte Handwerker-Rechnung».